

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	2/2014
TITOLO	2013.1.10.21.611 2014.1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 13 gennaio 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E FASTWEB X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs. 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 14 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/611), con la quale il Sig. X, rappresentato dall'Avv. X e domiciliato nel comune di X, Via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Fastweb X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, via X, relativamente all'utenza telefonica n. 000.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 14182/2012);

VISTA la memoria autorizzata dell'istante (prot. 17731/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Fastweb X (prot. 18544/2012);

VISTE la replica dell'istante (prot. 19229/2012) e di Fastweb (prot. 19151/2012);



UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 4321/2013);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. NP.2014.41);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 13 gennaio 2014;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) lamenta: il mancato recepimento della disdetta, la prosecuzione della fatturazione e la mancata risposta ai reclami.

Per tali ragioni l'istante domanda: lo storno integrale dell'importo di euro 2.530,57; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo a partire dal 22 febbraio 2009 sino alla data della definizione della controversia o in subordine sino alla data del 25 ottobre 2011, cioè dell'udienza di conciliazione, per un totale di euro 4.865,00; un indennizzo per il mancato recepimento della disdetta, a partire dalla data del 31 agosto 2008 sino al 2 marzo 2011 (data di emissione dell'ultima fattura a carico dell'utente), pari ad euro 5,00 per ogni giorno, per un totale di euro 4.560,00.

Fastweb X (di seguito Fastweb) nella sua memoria contesta integralmente le richieste di parte istante.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

Nel merito la controversia può essere divisa in 3 capi: a) mancato recepimento della disdetta e storno delle fatture successive alla disdetta; b) mancata risposta ai reclami; c) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 29 luglio 2008 l'istante ha inviato disdetta tramite raccomandata, ricevuta dall'operatore in data 31 luglio 2008. Fastweb avrebbe dovuto recepire la disdetta entro il 31 agosto 2008, cioè entro il termine di legge di 30 giorni. Considerato che ciò non è avvenuto, e ritenendo non accoglibile l'eccezione avanzata dall'operatore secondo il



quale “la volontà di recesso manifestata dall’istante nella comunicazione del 31/7/08 risulta essere contraddetta dalla condotta serbata successivamente dallo stesso” il quale avrebbe continuato ad utilizzare i servizi, si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante in ordine allo storno delle fatture successive alla disdetta fino alla cessazione del contratto, intervenuta con l’ultima fattura del 31 gennaio 2011, come rilevato da Fastweb nella propria memoria. Tale storno si ritiene sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all’utente e, pertanto, non si riconosce un indennizzo per mancata ricezione della disdetta.

- b) La domanda è fondata secondo le argomentazioni che seguono. L’istante ha depositato agli atti diversi reclami, inviati al gestore e rimasti senza risposta da parte di quest’ultimo. In particolare, si individua: un reclamo del 15 gennaio 2009 inviato al gestore il 20 gennaio 2009 e ricevuto da quest’ultimo il 22 gennaio 2009; un reclamo del 31 marzo 2009 inviato al gestore il 2 aprile 2009 e ricevuto da quest’ultimo il 3 aprile 2009; un reclamo dell’8 giugno 2009 inviato al gestore il 9 giugno 2009 e ricevuto da quest’ultimo il 10 giugno 2009; un reclamo del 6 luglio 2009 ricevuto dal gestore il 13 luglio 2009. Trattandosi di reclami reiterati e riconducibili al medesimo disservizio, si ritiene di applicare l’indennizzo per mancata risposta in misura unitaria, come previsto dall’art. 11, comma 2, della del. 73/11/CONS. Pertanto, si ritiene di riconoscere l’indennizzo massimo di euro 300,00 in favore dell’istante, in applicazione dell’art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS.
- c) In relazione alle spese di procedura, si ritiene di non procedere ad un loro riconoscimento in quanto si considera congrua la proposta conciliativa avanzata nella memoria di controparte e non accolta da parte istante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento parziale dell’istanza presentata dal Sig. X, rappresentato dall’Avv. X e domiciliato nel comune di X, Via X, Fastweb X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, via X, è tenuta a:



- 1) Stornare le fatture successive alla disdetta fino alla cessazione del contratto, intervenuta con l'ultima fattura del 31 gennaio 2011, per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);

Si rigettano le ulteriori domande.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb X, è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza